

## DIMENSI *PUBLIC SERVICE MOTIVATION* DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SAWERIGADING KOTA PALOPO

Kiki Reski<sup>1)</sup>, Andi Ni'mah Sulfiani<sup>1)</sup>

<sup>1)</sup> Dosen Program Studi Administrasi Negara, FISIP, Universitas Andi Djemma, Palopo

### ABSTRACT

In the implementation of health services there are still many problems that are often found. Public Service Motivation is needed in public organizations in order to improve service quality. This study aims to analyze the dimensions of public service motivation owned by employees at the Sawerigading Regional General Hospital in Palopo City. This study uses quantitative methods with survey research strategies, data analysis is presented with the frequency distribution table method. Based on the results of an analysis of the Public Service Motivation Value Dimensions of interest in public policy making, commitment to the public interest, sense of empathy and self-sacrifice, it can be concluded that the dimensions of Public Service Motivation at the Sawerigading Regional General Hospital in Palopo City are a commitment to the public interest, sense empathy and self-sacrifice are categorized as high, while the value of interest in public policy making is still low. Therefore, this Public Service Motivation is very important to be understood and considered in service because this can provide guidance on how public servants should be responsible for their duties.

**Keywords:** *Public Service Motivation, dimensions*

### 1. PENDAHULUAN

Masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Kesehatan juga merupakan bagian penting dari kesejahteraan masyarakat. Untuk itu salah satu hak mendasar masyarakat ialah mendapatkan pelayanan kesehatan yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah. Salah satu bentuk pelayanan kesehatan pemerintah kepada masyarakat ialah menyediakan sarana rumah sakit. Sarana rumah sakit diberikan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas atau sarana vital bagi masyarakat. Peran organisasi atau rumah sakit sebagai media atau fasilitas sosial yang mencakup pelayanan kesehatan, penelitian, pendidikan, dan sebagainya mencakup skala profit selayaknya padat akan sumber daya yang mampu mendukung aktivitasnya. Modal yang diharapkan terus bertumbuh, teknologi yang terus berkembang, serta sumber daya manusia sebagai motor penggeraknya memerlukan aturan atau proses manajemen yang efektif untuk memenuhi tuntutan pelayanan yang optimal.

Salah satu bentuk pelayanan kesehatan pemerintah kepada masyarakat ialah menyediakan sarana rumah sakit. Sarana rumah sakit diberikan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas atau sarana vital bagi masyarakat. Peran organisasi atau rumah sakit sebagai media atau fasilitas sosial yang mencakup pelayanan kesehatan, penelitian, pendidikan, dan sebagainya mencakup skala profit selayaknya padat akan sumber daya yang mampu mendukung aktivitasnya. Modal yang diharapkan terus bertumbuh, teknologi yang terus berkembang, serta sumber daya manusia sebagai motor penggeraknya memerlukan aturan atau proses manajemen yang efektif untuk memenuhi tuntutan pelayanan yang optimal. Sumber daya manusia merupakan penyelenggara pelayanan publik. Buruknya kualitas pelayanan publik di Indonesia diduga kurangnya motivasi yang dimiliki oleh pegawai.

Salah satu teori motivasi yang masih tergolong baru dalam kancah administrasi publik ialah teori Public service motivation. Teori motivasi pelayanan publik oleh James L. Perry (1990) adalah salah satu bentuk atau bagian yang khas dari motivasi yang dapat didefinisikan sebagai motivasi yang mencakup kepercayaan, nilai, dan sikap yang melampaui kepentingan pribadi dan kepentingan organisasi, mendorong seorang pekerja (pegawai) untuk berbuat baik kepada orang lain dan menyumbangkan darma baktinya kepada kesejahteraan organisasi dan masyarakat. Konsep motivasi pelayanan publik ini menekankan bahwa pegawai memiliki keinginan untuk mengabdikan dirinya melayani masyarakat.

Motivasi pelayanan publik membangun teori motivasi yang berasal dari tiga jenis motif: afektif, normatif, dan rasional. Dari dimensi afektif, hal ini diklaim bahwa individu tertarik pada pelayanan publik seperti keyakinan tentang pentingnya pelayanan publik. Dimensi normatif menunjukkan daya tarik didasarkan pada alasan etis seperti keuitas dan keadilan, sedangkan dimensi rasional menunjukkan dasar yang sejalan

<sup>1</sup> Korespondensi penulis: Kiki Reski, Telp. 085399721727, Kikireski.1510@gmail.com

dengan kepentingan individu untuk tertarik pada pembuatan kebijakan untuk mempromosikan kepentingan publik (Perry dan Wise 1990).

Konsep motivasi pelayanan publik sebagai bagian khas dari motivasi yang menempatkan kepentingan orang lain/kepentingan umum diatas kepentingan dirinya sendiri adalah merupakan konsep yang cocok digunakan untuk menganalisis fenomena yang ada di Indonesia khususnya di Rumah Sakit Umum Daerah Sawerigading Kota Palopo. Pelayanan rumah sakit berfungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu yang dilakukan dalam upaya peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit, dan pemulihan kesehatan yang bermutu dan terjangkau dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Semua itu diatur dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

Rumah sakit ini merupakan rumah sakit tipe B wilayah timur Sulawesi Selatan tetapi pada kenyataan ada banyak keluhan yang sering terdengar dari masyarakat tentang buruknya pelayanan rumah sakit tersebut seperti sikap dan tindakan dokter atau perawat, sikap petugas administrasi, selain itu, tentang sarana yang kurang memadai, kelambatan pelayanan, persediaan obat, tarif pelayanan kesehatan, serta peralatan medis.

## 2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini data dikumpulkan dan diolah dengan menggunakan teknik analisis metode kuantitatif dengan strategi penelitian survey untuk mengukur karakteristik motivasi pelayanan publik pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Sawerigading Kota Palopo. Data yang terkumpul akan diolah dengan menggunakan distribusi frekuensi. Adapun analisis data yang digunakan ialah analisis deskriptif dengan menggunakan teknik pengolahan skala likert. Analisis deskriptif akan disajikan dengan metode tabel distribusi frekuensi, dalam bentuk angka-angka tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum, dan analisis ini akan memberikan penjelasan terhadap data yang telah diolah guna menganalisis dimensi nilai motivasi pelayanan publik pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Sawerigading Kota Palopo.

Analisis pengukuran rentang skala, analisis ini berkisar pada penilaian apakah indikator masuk dalam kategori baik atau buruk. Untuk menentukan kriteria digunakan penafsiran berikut: Nilai rata-rata skor 5.000-4.500 = Sangat Tinggi, 4.499 - 3.500 = Tinggi, 3.499 – 2.500 = Rendah, dan skor 2.499 - 1.000 = Sangat Rendah.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden penelitian ini yaitu responden yang berjenis kelamin perempuan yakni sebanyak 86 orang (75.4%) sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 28 orang (24.6%). Untuk usia antara 31 tahun – 40 tahun dominan dari keseluruhan responden, sebanyak 57 orang (50%), sedangkan persentase usia yang terkecil adalah 3 orang (2.6%) dengan kisaran usia lebih dari 50 tahun. latar belakang pendidikan terakhir adalah Sarjana (S1)/Diploma IV (D4) yakni dengan jumlah responden sebanyak 70 orang (61.4%), Diploma III (D3) sebanyak 38 orang (33.3%), kemudian diikuti oleh pegawai yang berpendidikan Sarjana SMA dengan jumlah responden sebanyak 4 orang (3.5%) dan jumlah yang paling sedikit adalah pegawai yang berpendidikan terakhir Pascasarjana dengan jumlah 2 orang (1.8%). Sebagian besar responden (pegawai) memiliki pendapatan tahunan sekitaran Rp.25.000.000 – Rp.35.000.000 adalah sebanyak 45 orang (39.5%).

Sebagian besar responden (pegawai) memiliki masa kerja 11 – 15 tahun sebanyak 53 orang (46.5%) merupakan jumlah terbanyak dibanding dengan jumlah responden yang telah bekerja selama 6 – 10 tahun sebanyak 38 orang (33.3%), sedangkan pegawai yang memiliki masa kerja kurang dari 5 tahun sebanyak 7 orang (6.1%) jumlah paling sedikit.

### Dimensi *Public Service Motivation*

Dimensi nilai *Public Service Motivation* terdiri dari empat yaitu ketertarikan terhadap kehidupan para politisi, komitmen pada kepentingan publik, rasa empati dan pengorbanan diri.

#### 1) Ketertarikan terhadap kehidupan para politisi,

Motif ini berangkat dari perspektif rasional yang menggambarkan individu pada proses pelayanan publik dengan kesempatan (*opportunity*) yang dimiliki untuk berpartisipasi didalam perumusan kebijakan publik. Ketertarikan pegawai negeri sipil terhadap pembuatan kebijakan publik diharapkan dapat memberikan dampak terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Menurut Perry James L. dalam jurnalnya yang berjudul *Measuring Public Service Motivation: An Assessment of Construct Reliability and Validity*

(1996) menulis bahwa ada tiga (3) indikator ketertarikan terhadap pembuatan kebijakan publik yakni pandangan positif terhadap proses politik dalam pembuatan kebijakan publik, ketertarikan terhadap kehidupan politisi, dan ketertarikan terhadap hal memberi dan menerima dalam proses politik pembuatan kebijakan publik. Berikut tabel dimensi nilai ketertarikan terhadap pembuatan kebijakan publik:

Tabel 1. Dimensi Nilai Ketertarikan Terhadap Pembuatan Kebijakan Publik

Indikator	Rata-rata Skor	Kategori
1. Pandangan terhadap proses politik dalam pembuatan kebijakan publik	2.929	Rendah
2. Ketertarikan terhadap kehidupan para politisi	2.771	Rendah
3. Ketertarikan pada proses yang bersih dalam proses politik pembuatan kebijakan publik	4.228	Tinggi

Sumber: Data Primer diolah September 2018

Dari Tabel diatas dapat dilihat pada indikator yaitu pandangan terhadap proses politik dalam pembuatan kebijakan publik, responden memberikan jawaban dengan rata-rata skor 2.929 dengan kategori rendah. Pada dasarnya, pandangan positif terhadap proses pembuatan kebijakan publik berkorelasi secara positif terhadap sikap dan perilaku seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Pernyataan kedua ketertarikan pada kehidupan para politisi, jawaban skor rata-rata 2.771 dengan kategori rendah. Hal ini dapat memberikan gambaran bahwa pegawai di Rumah Sakit ini kurang tertarik pada kehidupan politisi. Pernyataan selanjutnya yaitu ketertarikan pada proses yang bersih dalam proses politik pembuatan kebijakan publik, yaitu dengan nilai rata-rata skor 4.228 kategori tinggi. Dari hasil jawaban responden ini dapat menjelaskan bahwa sebagian besar pegawai menginginkan proses yang bersih dalam pembuatan kebijakan.

## 2) Komitmen pada Kepentingan Publik

Komitmen yang seharusnya dimiliki oleh seorang pegawai bukan hanya komitmen untuk organisasinya saja melainkan harus memiliki komitmen kepada kepentingan publik. Organisasi ataupun institusi tempat bekerja bisa saja berkomitmen untuk segala hal positif tetapi sebaik apapun komitmen ialah komitmen yang memihak kepada kepentingan publik yang merupakan satu dari dasar kebutuhan masyarakat. Adapun indikatornya adalah ketertarikan terhadap hal-hal yang terjadi dilingkungan sekitarnya, berkontribusi terhadap lingkungan sekitar tanpa ada rasa egois, kesadaran akan pentingnya makna pelayanan publik, menempatkan kepentingan masyarakat di atas kepentingan diri sendiri, dan kesadaran bahwa pelayanan publik adalah tanggung jawab terhadap negara. Berikut tabel dimensi nilai komitmen kepada kepentingan publik:

Tabel 2. Dimensi Nilai Komitmen Kepada Kepentingan Publik

Indikator	Rata-rata Skor	Kategori
1. Ketertarikan terhadap hal-hal yang terjadi dilingkungan sekitarnya	4.307	Tinggi
2. Kontribusi terhadap lingkungan sekitar	4.280	Tinggi
3. Kesadaran akan pentingnya makna pelayanan publik	4.333	Tinggi
4. Menempatkan kepentingan masyarakat di atas kepentingan diri sendiri	4.259	Tinggi
5. Kesadaran bahwa pelayanan publik adalah tanggung jawab terhadap negara	4.307	Tinggi

Sumber: Data Primer diolah September 2018

Tabel di atas pada variabel dimensi komitmen pada kepentingan publik, menunjukkan bahwa kelima pernyataan memperoleh rata-rata skor dalam kategori tinggi. Hal ini menyiratkan makna dari seorang abdi masyarakat yang sesungguhnya karena, seorang pegawai adalah pelayan masyarakat yang sudah seharusnya mengabdikan dirinya untuk kesejahteraan masyarakat. Seorang pegawai yang memiliki komitmen pada kepentingan publik yang tinggi memiliki ketertarikan terhadap hal-hal yang terjadi dilingkungan sekitarnya, berkontribusi terhadap lingkungan sekitar tanpa ada rasa egois, memiliki kesadaran akan pentingnya makna pelayanan publik, mampu menempatkan kepentingan masyarakat di atas kepentingan diri sendiri, dan memiliki kesadaran bahwa pelayanan publik adalah tanggung jawab terhadap negara sehingga memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

### 3) Rasa Empati

Dalam konteks pegawai sebagai abdi masyarakat, empati adalah ketika mampu memahami keadaan perasaan atau pikiran masyarakat atas apa yang mereka butuhkan. Rasa empati yang seharusnya dimiliki oleh seorang pegawai bukan hanya perasaan empati bagi sesama orang terdekat, keluarga maupun golongannya tetapi juga perasaan empati kepada seluruh masyarakat karena pada hakekatnya mereka adalah abdi masyarakat yang bertugas memberi pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat. Kesadaran bahwa kita saling tergantung satu sama lain dan menyadari bahwa untuk mewujudkan kecintaannya pada tanah air Indonesia haruslah dimulai dengan rasa iba dan keinginan untuk mensejahterakan masyarakat. Indikatornya adalah perasaan empati terhadap nasib orang-orang yang kurang beruntung, ketertarikan terhadap program-program sosial, perasaan iba ketika melihat orang lain dalam kesusahan, kesadaran bahwa patriotisme adalah bagaimana melihat orang lain sejahtera, perhatian terhadap kesejahteraan orang lain meskipun tidak dikenal secara personal, kesadaran bahwa hidup kita selalu bergantung terhadap satu sama lain, sehingga dalam memberikan pelayanan tidak memihak kepada siapapun. Berikut tabel dimensi nilai rasa empati:

Tabel 3. Dimensi Nilai Rasa Empati

Indikator	Rata-rata Skor	Kategori
1. Perasaan empati terhadap nasib orang-orang yang kurang beruntung	4.438	Tinggi
2. Ketertarikan terhadap program-program sosial	4.456	Tinggi
3. Perasaan iba ketika melihat orang lain dalam kesusahan	4.684	Sangat Tinggi
4. Kesadaran bahwa patriotisme adalah bagaimana melihat orang lain sejahtera	4.096	Tinggi
5. Perhatian terhadap kesejahteraan orang lain meskipun tidak dikenal secara personal	4.342	Tinggi
6. Kesadaran bahwa hidup kita selalu bergantung terhadap satu sama lain	4.350	Tinggi
7. Perasaan kasihan terhadap orang-orang yang tidak mau membantu dirinya sendiri	3.771	Tinggi
8. Dukungan terhadap program-program untuk kepentingan publik	4.368	Tinggi

Sumber: Data Primer diolah September 2018

Pada tabel 3 di atas menunjukkan bahwa dari delapan pernyataan pada dimensi rasa empati, pernyataan tersebut rata-rata skor adalah kategori sangat tinggi dan tinggi. Hal ini, menunjukkan bahwa rasa empati responden (pegawai) cukup tinggi. Dalam konteks pegawai sebagai abdi masyarakat, empati adalah ketika mampu memahami keadaan perasaan atau pikiran masyarakat atas apa yang mereka butuhkan.

### 4) Pengorbanan diri (*Self-sacrifice*)

Pengorbanan diri (*Self-sacrifice*) adalah dimensi yang mewakili layanan sebagai respon emosional terhadap umat manusia, mencakup sikap kecintaan pada tanah air (*patriotism*), dalam pengorbanan diri seorang pegawai dijelaskan bahwa salah satu poin penting yang patut dimiliki seorang pegawai adalah kesadaran bahwa dirinya (pegawai) adalah seorang abdi masyarakat yang hidupnya dibiayai dan difasilitasi oleh masyarakat sehingga harus melaksanakan tugasnya dengan baik untuk kesejahteraan masyarakat. Indikatornya adalah keyakinan untuk membuat perubahan dalam masyarakat, selalu mendahulukan tugas kantor dibandingkan kepentingan diri sendiri, selalu mengutamakan pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat dibandingkan pemenuhan kebutuhan finansial, pandangan bahwa apa yang dikerjakan adalah untuk kepentingan yang lebih besar, perasaan senang ketika melayani masyarakat, memiliki pandangan bahwa kita harus lebih banyak memberi kepada masyarakat dibandingkan apa yang telah masyarakat berikan, rela mengambil resiko untuk kepentingan orang lain, dan siap berkorban demi kepentingan masyarakat. Berikut tabel dimensi nilai pengorbanan diri:

Tabel 4. Dimensi Nilai Pengorbanan Diri

Indikator	Rata-rata Skor	Kategori
1. Keyakinan untuk membuat perubahan dalam	4.254	Tinggi

masyarakat		
2. Selalu mendahulukan tugas kantor dibandingkan kepentingan diri sendiri	4.393	Tinggi
3. Selalu mengutamakan pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat dibandingkan pemenuhan kebutuhan finansial	4.210	Tinggi
4. Pandangan bahwa apa yang dikerjakan adalah untuk kepentingan yang lebih besar	4.464	Tinggi
5. Perasaan senang ketika melayani masyarakat	4.280	Tinggi
6. Memiliki pandangan bahwa kita harus lebih banyak memberi kepada masyarakat dibandingkan apa yang telah masyarakat berikan	4.263	Tinggi
7. Rela mengambil resiko untuk kepentingan orang lain	3.938	Tinggi
8. Siap berkorban demi kepentingan masyarakat	3.921	Tinggi

Sumber: Data Primer diolah September 2018

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari delapan pernyataan pada dimensi pengorbanan diri, pernyataan tersebut semua rata-rata skor adalah tinggi. Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat variabel rasa empati adalah tinggi. Pengorbanan diri seorang pegawai sangat dibutuhkan dalam menjalankan tugas. Pengorbanan diri bukan hanya sekedar melepaskan apa yang kita miliki ataupun merelakan apa yang kita miliki, dalam konteks seorang pegawai negeri sipil, pengorbanan bukan hanya sekedar meluangkan waktu untuk datang ke kantor, meluangkan tenaga dan pikiran melayani masyarakat melainkan pegawai harus menyadari bahwa pengorbanan ini juga untuk mendapatkan sasaran, tujuan ataupun cita-cita yang tinggi yakni kesejahteraan seluruh masyarakat ataupun untuk sesuatu yang bahkan lebih berharga yakni perasaan puas ketika melayani atau membantu orang lain.

Berikut hasil rekapitulasi setiap Dimensi *Nilai Public Service Motivation*:

Tabel 5. Rekapitulasi Dimensi Nilai *Public Service Motivation*

No.	Nilai	Presentase (%)
1	Ketertarikan pada pembuatan kebijakan publik	66,18
2	Komitmen pada kepentingan publik	86,34
3	Rasa Empati	86,26
4	Pengorbanan Diri	84,30

Sumber: Data Primer diolah September 2018

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa keempat nilai *Public Service Motivatin* terdapat tiga (3) nilai yang paling menonjol dengan presentase 84% ke atas, yakni nilai komitmen pada kepentingan publik dengan presentase 86.34%, nilai rasa empati dengan presentase 86.26%, nilai pengorbanan diri dengan presentase 84.30% sedangkan nilai ketertarikan pada pembuatan kebijakan publik memperoleh presentase terendah dengan 66.18%. Dari data tersebut maka, dapat dilihat bahwa Dimensi nilai *Publik Service Motivation* di Rumah Sakit Umum Daerah Sawerigading Kota Palopo sudah baik.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap empat dimensi nilai *Public Service Motivation* yakni ketertarikan pada pembuatan kebijakan publik, komitmen pada kepentingan publik, rasa empati dan pengorbanan diri, maka dapat disimpulkan bahwa dimensi nilai-nilai *Public Service Motivation* di Rumah Sakit Umum Daerah Sawerigading Kota Palopo adalah komitmen pada kepentingan publik, rasa empati dan pengorbanan diri yang dikategorikan tinggi, sedangkan nilai ketertarikan pada pembuatan kebijakan publik masih rendah. Oleh sebab itu, *Public Service Motivation* ini sangat penting dipahami dan dipertimbangkan dalam pelayanan karena hal ini dapat memberikan pedoman bagaimana seharusnya pelayan publik bertanggung jawab terhadap tugasnya.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

Abdul Wahab, Solichin. 1999. *Reformasi Pelayanan Publik: Kajian dari Perspektif Teori Governance*. Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar pada Universitas Brawijaya, Malang.

- Creswell John W. 2014. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed, Edisi Ketiga, Terjemahan oleh Achmad Fawaid*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Komalasari, Puput Tri, Moh. Nasih, dan Teguh Prasetyo. 2009. *Pengaruh Public Service Motivation dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Organisasi Pemerintahan*. Jurnal Manajemen Teori dan Terapan, Tahun 2, No.2, Hlm: 128-141.
- O’Riordan Joanna. 2013. *Public Service Motivation. State Of The Public Service Series*. An Foras Riarachain Institute Of Public administration. Juni 2013.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Perry James L. & Hondeghem Annie eds. 2008. *Motivation in Public Management: The Call of Public Service*. Oxford: Oxford University Press.
- Perry James L. & Wise Lois Recascino 1990. *The Motivational Bases of public Service*. Public Administration Review 50, p: 367-373.
- Perry James L. 1996. *Measuring Public Service Motivation: an Assessment of Construct Reliability and Validity*. Journal of Public Administration Research and Theory. Vol. 6, No. 1, p: 5-22.
- Perry James L. 2000. *Bringing Society in; Toward a Theory of Public Service Motivation*. Journal of Public Administration Research and Theory. Vol 10.No: 2; p: 471-488.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Ratminto & Atik Septi W, 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Reski Kiki. 2015. *Pengaruh Latar Belakang (Anteseden) Individu Terhadap Public Service Motivation pada Layanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah I Lagaligo Kab. Luwu Timur*. Tesis. Prog. Studi Administrasi Pembangunan Pascasarjana. Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia : Jakarta.

## 6. UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam kesempatan ini, tidak lupa kami sampaikan terima kasih kepada Direktorat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat DIKTI yang telah membantu dalam pemberian dana Hibah Penelitian Dosen Pemula, Pihak Universitas Andi Djemma, Pihak Lembaga Penelitian & Pengabdian Masyarakat Universitas Andi Djemma selaku fasilitator, Pihak Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta seluruh tim yang telah membantu penyelesaian penelitian ini.